

Số: 23/HD-ĐBCL

Hà Nội, ngày 28 tháng 11 năm 2011

Kg: PHT. NĐĐ (đi'ch' đ'as)
PHT. NVHTA (đ' b'c)
TT.ĐBCL (đ'au' m'oi' x'ly)
P. CT&V (p'hi' th'ui' h'ien)

CÔNG VĂN ĐẾN

Số:

Ngày 05 tháng 12 năm 20 11.

HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC

LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ MÔN HỌC CỦA HỌC VIÊN SAU ĐẠI HỌC

1. Điều khoản chung

1.1. Mục đích

Lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học là một trong những biện pháp đảm bảo chất lượng (ĐBCL) giáo dục quan trọng. Mục đích của việc lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học là thu thập được thông tin đánh giá khách quan của học viên, từ đó xây dựng những căn cứ để điều chỉnh nội dung môn học, tạo động lực để giảng viên thay đổi phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra/đánh giá kết quả học tập, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học và phát triển văn hóa chất lượng trong đơn vị.

1.2. Yêu cầu

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học phải đảm bảo độ tin cậy.

b) Người được lấy ý kiến phản hồi (học viên) cần khách quan, công bằng, thẳng thắn nhưng đúng mực trong việc cung cấp thông tin về các nội dung trong phiếu đánh giá.

c) Cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên có tinh thần cầu thị với thông tin phản hồi từ phía học viên.

1.3. Phạm vi, đối tượng và hình thức áp dụng

a) Hướng dẫn này áp dụng trong toàn Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) để lấy ý kiến phản hồi từ học viên sau đại học đối với tất cả các môn học được dạy trong năm học thuộc chương trình đào tạo sau đại học của các đơn vị.

b) Việc lấy ý kiến phản hồi được thực hiện với tất cả giảng viên được phân công chính thức dạy cùng một môn học; không thực hiện lấy ý kiến với những giảng viên dạy thay một số buổi.

c) Các đơn vị sử dụng hình thức lấy ý kiến phản hồi của học viên bằng cách trả lời các câu hỏi trên bản in. Hình thức đánh giá qua mạng LAN hoặc trên internet sẽ được triển khai áp dụng sau khi vấn đề tính khuyết danh, tính xác thực và việc bảo mật thông tin được đảm bảo bằng các phần mềm phù hợp.

1.4. Công cụ và nội dung đánh giá

a) Công cụ lấy ý kiến phản hồi là *Phiếu lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học*. Phiếu này gồm các câu hỏi cốt lõi dùng chung trong ĐHQGHN (Phụ lục 1). Ngoài ra, tùy theo đặc thù của từng môn học, đặc thù ngành, chuyên ngành, bậc đào tạo và hình thức đào tạo, các đơn vị có thể bổ sung thêm các câu hỏi riêng của đơn vị.

b) Nội dung lấy ý kiến bao gồm các đánh giá về trang thiết bị, phòng học, nội dung môn học, hoạt động giảng dạy, kiểm tra/đánh giá.

2. Quy trình thực hiện

2.1. Thời điểm khảo sát lấy ý kiến

Tùy theo điều kiện thực tế của đơn vị, việc lấy ý kiến được thực hiện trong buổi học cuối cùng của môn học hoặc trước buổi thi/kiểm tra kết thúc môn học.

2.2. Các bước thực hiện khảo sát lấy ý kiến

a) *Bước 1.* Trung tâm/Bộ phận ĐBCL (sau đây gọi là Trung tâm ĐBCL) (ở các Trường thành viên/Khoa trực thuộc đã thành lập Trung tâm/Bộ phận ĐBCL) phối hợp với Phòng Đào tạo Sau Đại học; hoặc Phòng Quản lý đào tạo (đối với đơn vị đào tạo khác) xây dựng kế hoạch triển khai lấy ý kiến cho từng môn học; thông báo bằng văn bản về kế hoạch thực hiện đến các đối tượng liên quan.

b) *Bước 2.* Các Khoa/Bộ môn thuộc trường thành viên, các Phòng chức năng liên quan thuộc Viện/Trung tâm:

- Phổ biến cho học viên mục đích, nội dung lấy ý kiến phản hồi;
- Phát phiếu cho học viên và hướng dẫn học viên điền thông tin và trả lời phiếu;
- Giám sát việc trả lời các câu hỏi;
- Thu và kiểm tra phiếu;
- Niêm phong phiếu và nộp cho Giám đốc Trung tâm ĐBCL (đối với các Trường thành viên/Khoa trực thuộc có Trung tâm ĐBCL), hoặc cho Trưởng phòng Quản lý đào tạo (đối với đơn vị đào tạo khác).

c) *Bước 3.* Trung tâm ĐBCL/Phòng Quản lý đào tạo tiến hành phân tích số liệu, báo cáo và phản hồi kết quả khảo sát theo trình tự sau:

- Mở niêm phong và kiểm lại số lượng phiếu;
- Bàn giao phiếu cho cán bộ nhập liệu;
- Làm sạch và nhập số liệu (sử dụng máy quét scanner; hoặc nhập thủ công);

- Làm sạch và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS;
- Niêm phong phiếu đã xử lý;
- *Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi đối với từng giảng viên gửi Thủ trưởng đơn vị và giảng viên; Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học toàn đơn vị gửi Thủ trưởng đơn vị và Thường trực Hội đồng KĐCL ĐHQGHN (Phụ lục 2);*
- Thông báo *Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của học viên đến giảng viên và Thủ trưởng đơn vị; gửi Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học toàn đơn vị cho Thủ trưởng đơn vị và Thường trực Hội đồng KĐCL ĐHQGHN.*

d) *Bước 4.* Trung tâm ĐBCL/Phòng Quản lý đào tạo là đầu mối tiếp nhận các ý kiến thắc mắc khiếu nại của giảng viên về hoạt động lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học; báo cáo thủ trưởng đơn vị các phương án xử lý (nếu cần); là đầu mối lưu trữ và bảo mật kết quả khảo sát.

3. Sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi

Việc sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi của học viên sau đại học được chia thành 2 giai đoạn:

- *Giai đoạn 1:* Kết quả tổng hợp ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học được gửi cho Thủ trưởng đơn vị và trực tiếp cho giảng viên.

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của học viên về *cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ* (tiêu chí 1 và tiêu chí 2) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5)¹ trong 3 môn học khác nhau, Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo nghiên cứu các giải pháp khắc phục;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình về của học viên về *hoạt động giảng dạy* (tiêu chí từ 3 đến 13) đối với cùng một giảng viên đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 2 năm liên tiếp ở cùng một môn dạy, Thủ trưởng đơn vị xem xét việc gửi kết quả đó cho cấp trên quản lý trực tiếp của giảng viên. Tuy nhiên, kết quả đánh giá này chưa được sử dụng làm căn cứ khen thưởng hay kỷ luật với giảng viên;

+ Nếu điểm đánh giá trung bình của học viên về *nội dung môn học* (tiêu chí 14 và tiêu chí 15) đạt dưới 3 (theo thang điểm 5) trong 3 năm liên tiếp với cùng một môn học, Thủ trưởng đơn vị xem xét quyết định việc yêu cầu Khoa/Bộ môn/Bộ phận liên quan tổ chức thảo luận về việc điều chỉnh nội dung môn học.

¹ Vì trong phiếu lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học dùng thang trả lời 5 điểm đo đối xứng bắt đầu từ 1 cho nên điểm trung bình thực tế của thang này chính là điểm giữa của thang - tức 3 điểm, chứ không phải là điểm trung bình số học là 2,5 điểm.

- *Giai đoạn 2*: Kết quả khảo sát được sử dụng để làm căn cứ xét thi đua khen thưởng, kỷ luật.

Căn cứ vào tình hình thực tế của đơn vị mình và của ĐHQGHN, Thủ trưởng đơn vị quyết định thời điểm kết thúc *Giai đoạn 1* và bắt đầu *Giai đoạn 2*.

4. Lưu trữ và bảo mật

4.1. Lưu trữ phiếu lấy ý kiến

Bản gốc các phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi của học viên sau đại học và file dữ liệu gốc do Trung tâm ĐBCL (đối với các Trường thành viên/Khoa trực thuộc có Trung tâm ĐBCL), hoặc cho Trường phòng Quản lý đào tạo (đối với đơn vị đào tạo khác) chịu trách nhiệm lưu trữ theo quy định của Nhà nước và ĐHQGHN.

4.2. Bảo mật

Các cán bộ của Trung tâm ĐBCL/Phòng Quản lý đào tạo, Chủ nhiệm bộ môn/Chủ nhiệm khoa thuộc trường, Trưởng Phòng chuyên môn liên quan thuộc Viện/Trung tâm, và các cá nhân liên quan khác có trách nhiệm bảo mật kết quả khảo sát liên quan đến giảng viên theo quy định quy định của Nhà nước và của ĐHQGHN.

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Trách nhiệm của Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục

a) Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD) chủ trì xây dựng nội dung cốt lõi phiếu lấy ý kiến phản hồi, hướng dẫn triển khai, kiểm tra, giám sát việc thực hiện hoạt động này trong đơn vị đào tạo ở ĐHQGHN.

b) Căn cứ vào *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi của học viên sau đại học* của các đơn vị, khi cần thiết Viện ĐBCLGD sẽ lấy ngẫu nhiên từ cơ sở dữ liệu của đơn vị để đánh giá độ tin cậy của công cụ, từ đó cứ điều chỉnh và chuẩn hóa phiếu đánh giá môn học của học viên sau đại học. Đồng thời, văn bản “*Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học*” sẽ được xem xét điều chỉnh dựa theo các góp ý của các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện, theo những yêu cầu mới của công tác ĐBCL và phát triển văn hóa chất lượng trong ĐHQGHN.

5.2. Trách nhiệm các đơn vị đào tạo

a) Các đơn vị đào tạo chịu trách nhiệm tổ chức việc lấy ý kiến phản hồi của học viên sau đại học theo đúng chỉ tiêu kế hoạch năm học của ĐHQGHN.

b) Tại các Trường thành viên/Khoa trực thuộc ĐHQGHN đã thành lập Trung tâm ĐBCL, thì Trung tâm ĐBCL là đầu mối tổ chức, triển khai các hoạt động khảo sát lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học theo kế

hoạch hàng năm được thủ trưởng đơn vị phê duyệt. Đối với các đơn vị đào tạo sau đại học khác chưa thành lập Trung tâm ĐBCL, Phòng Quản lý Đào tạo là đầu mối tổ chức, triển khai các hoạt động này.

c) Trước ngày 15 tháng 6 hàng năm, các đơn vị đào tạo gửi *Báo cáo tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi từ học viên sau đại học* tới Thường trực Hội đồng KĐCL ĐHQGHN (Viện ĐBCLGD) với các thông tin trong Phụ lục 2_f.m

Nơi nhận:

- Giám đốc ĐHQGHN (để báo cáo);
- VP ĐHQGHN, Ban ĐT, Ban TCCB;
- Các đơn vị đào tạo trong ĐHQGHN;
- Lãnh đạo Viện ĐBCLGD;
- Lưu: VT, Phòng NCĐBCLGD, H60.

**KT. VIỆN TRƯỞNG
PHÓ VIỆN TRƯỞNG**



PGS.TS. Nguyễn Quý Thanh

PHỤ LỤC 1

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG (KHOA).....

Phiếu SDH

PHIẾU LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ MÔN HỌC CỦA HỌC VIÊN SAU ĐẠI HỌC

Tên môn học: Mã môn học:..... Ngành học:

Tên giảng viên:

Năm học: 20..... – 20.... Học kỳ: Học kỳ 1 Học kỳ 2

Các Anh, Chị học viên cao học, nghiên cứu sinh thân mến,

Để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo sau đại học trong đơn vị, đề nghị Anh/Chị cho biết ý kiến phản hồi về môn học hoặc học phần đã học. Dưới đây là những nhận định khác nhau về môn học/học phần. Anh/Chị hãy đọc kỹ từng nhận định và cho biết mức độ đồng ý/không đồng ý của mình với từng nhận định. Anh/Chị không cần ghi tên vào phiếu này.

Các phương án trả lời:

①	②	③	④	⑤
<i>Hoàn toàn Không đồng ý</i>	<i>Cơ bản là không đồng ý</i>	<i>Phân vân</i>	<i>Cơ bản là đồng ý</i>	<i>Hoàn toàn đồng ý</i>

Các nhận định về môn học		Tô đen vào phương án phù hợp nhất				
Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ						
1	Phòng học đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của môn học	①	②	③	④	⑤
2	Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập đáp ứng yêu cầu của môn học	①	②	③	④	⑤
Hoạt động giảng dạy môn học						
3	Giảng viên thực hiện thời gian lên lớp nghiêm túc theo quy định	①	②	③	④	⑤
4	Giảng viên phổ biến đầy đủ phương pháp học tập môn học khi bắt đầu môn học	①	②	③	④	⑤
5	Các bài tập/tiểu luận/đồ án thực sự giúp bạn đạt được mục tiêu môn học	①	②	③	④	⑤
6	Giảng viên truyền đạt rõ ràng các nội dung trong môn học	①	②	③	④	⑤
7	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy tính sáng tạo	①	②	③	④	⑤
8	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy khả năng nghiên cứu độc lập	①	②	③	④	⑤
9	Giảng viên tạo được động lực học tập/nghiên cứu cho bạn	①	②	③	④	⑤
10	Giảng viên nhiệt tình tư vấn cho người học về môn học ngoài giờ trên lớp	①	②	③	④	⑤
11	Giảng viên giúp bạn phát triển các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm	①	②	③	④	⑤
12	Giảng viên luôn phản hồi kịp thời về kết quả học tập cho người học	①	②	③	④	⑤
13	Nội dung thi/kiểm tra (thường xuyên, giữa kỳ) phù hợp với nội dung môn học	①	②	③	④	⑤
Nội dung môn học						
14	Môn học trang bị nhiều kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho bạn	①	②	③	④	⑤
15	Môn học giúp ích cho bạn trong việc làm luận văn/luận án	①	②	③	④	⑤

Những ý kiến đóng góp khác của bạn để nâng cao chất lượng giảng dạy môn học:

.....
.....

Cảm ơn những ý kiến đóng góp quý báu của bạn!

PHỤ LỤC 2

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG (KHOA).....

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ TOÀN ĐƠN VỊ Ý KIẾN PHẢN HỒI VỀ MÔN HỌC CỦA HỌC VIÊN SAU ĐẠI HỌC

- Tổng số lượt môn học/chuyên đề SDH đã dạy trong năm học
- Tổng số lượt môn học/chuyên đề SDH đã được đánh giá
- Tổng số lượt giảng viên dạy SDH được đánh giá
- Tổng số lượt học viên SDH được lấy ý kiến

Các nhận định về môn học		Điểm đánh giá trung bình	Độ lệch chuẩn
Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ			
H O C	1 Phòng học đáp ứng yêu cầu giảng dạy và học tập của môn học		
	2 Trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập đáp ứng yêu cầu của môn học		
Hoạt động giảng dạy môn học			
3	Giảng viên thực hiện thời gian lên lớp nghiêm túc theo quy định		
4	Giảng viên phổ biến đầy đủ phương pháp học tập môn học khi bắt đầu môn học		
5	Các bài tập/tiểu luận/đồ án thực sự giúp bạn đạt được mục tiêu môn học		
6	Giảng viên truyền đạt rõ ràng các nội dung trong môn học		
7	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy tính sáng tạo		
8	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp bạn phát huy khả năng nghiên cứu độc lập		
9	Giảng viên tạo được động lực học tập/nghiên cứu cho bạn		
10	Giảng viên nhiệt tình tư vấn cho người học về môn học ngoài giờ trên lớp		
11	Giảng viên giúp bạn phát triển các kỹ năng mềm như thuyết trình, làm việc nhóm		
12	Giảng viên luôn phản hồi kịp thời về kết quả học tập cho người học		
13	Nội dung thi/kiểm tra (thường xuyên, giữa kỳ) phù hợp với nội dung môn học		
Nội dung môn học			
14	Môn học trang bị nhiều kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cho bạn		
15	Môn học giúp ích cho bạn trong việc làm luận văn/luận án		

Các đề xuất của đơn vị về hoạt động lấy ý kiến phản hồi về môn học của học viên sau đại học:

- Về Phiếu lấy ý kiến.....
- Về quy trình.....
- Các ý kiến khác.....